La Methode "QQOQCPC"

Definition

Qui ? Quoi ? Où ? Quand ? Comment ? Pourquoi ? Combien ?

Outil de collecte et de critique des informations. Il permet d'explorer rapidement et de caractériser une question sans omettre de points importants.

Finalites

- Organiser la pensée de façon systématique
- Obtenir une bonne définition d'un problème
- Examiner toutes les facettes, tous les contours d'une idée ou d'une situation
- Constituer un questionnaire méthodique permettant une collecte exhaustive des informations pour analyser et critiquer une situation
- Définir les modalités de la mise en œuvre d'un plan d'actions

Domaine d'application

- Tout type de sujet
- Analyse descriptive d'une situation donnée
- Elaboration de plans d'actions
- Elaboration de guides d'entretiens

Mode d'emploi

Le QQOQC peut être utilisé seul ou en groupe et se décompose en 3 phases :

1. Définition de l'objectif

Formuler clairement l'objectif de départ

2. Analyse descriptive

Poser (ou se poser) systématiquement les 5 questions de base :

Qui ? Quoi ? Où ? Quand ? Comment ? Pourquoi ? Combien ?

3. Analyse critique

Ajouter la question « Pourquoi » à chacune des questions de base :

- Qui > Pourquoi ?
- Quoi > Pourquoi ?
- OU > Pourquoi ?
- etc …

Compléter l'analyse critique par les questions :

- Pourquoi ? = Déterminer les causes.
- Pour Quoi ? = Définir les objectifs.
- Combien ? = Compter les quantités.

Pour déterminer les causes profondes, à partir des causes apparentes, il est conseillé de se poser successivement cinq fois la question : Pourquoi (méthode des 5 P)

AVANTAGES

- Outil simple d'utilisation
- Utilisable dans beaucoup de situations
- Peut être utilisé en groupe ou de façon individuelle
- Evite d'oublier un élément indispensable à la réussite d'un projet
- Permet la mise en forme d'une liste exhaustive d'idées

INCONVENIENT

- Les idées obtenues peuvent être subjectives si l'outil est utilisé par une personne seule

BIBLIOGRAPHIE

- Méthodes et outils pour résoudre un problème - Alain Michel CHAUVEL - Editions Dunod
- Améliorer l'organisation administrative - LEMAITRE et MADERS - Editions d'Organisation

EXEMPLE

	Analyse descriptive	**Analyse critique**
Qui ?	Qui est concerné par le problème ?	Pourquoi cette personne intervient ?
	Qui est le client, le fournisseur ?	Pourquoi ce service ?
	Qui a détecté le problème, qui peut agir ?	Pourquoi l'influence de cette personne ?
	Qui fait l'action ?	Pourquoi cette personne ?
Quoi ?	De quoi s'agit-il ? Quel est le processus en cause ?	Pourquoi parle t-on de cette question ?
	Quel est le problème à traiter ?	Pourquoi ce processus est-il en cause ?
	Quel imprimé, quel circuit, quel logiciel ?	Pourquoi ce document, ce logiciel ?
Où ?	Où se traite le processus, dans quel service ?	Pourquoi traite-t-on le processus à cet endroit ?
	A quel endroit du circuit se manifeste le problème ?	Pourquoi détecte-t-on le problème à cet endroit ?
Quand ?	Quand apparaît l'événement ?	Pourquoi cherche-t-on à le résoudre en ce moment ?
	Est-il fréquent, quotidien, mensuel ?	Pourquoi cette fréquence ?
	Quand se produit l'action ?	Pourquoi apparaît-elle à ce moment ?
Comment ?	Comment on s'y prend ?	Pourquoi procède-t-on ainsi ?
	Comment fait-on en cas d'erreur ?	Pourquoi utilise-t-on ce circuit ?
	Comment a-t-on établi la procédure ?	Pourquoi a t-elle été établie de cette manière ?
Combien ?	Combien de fois traite-t-on ce problème ?	Pourquoi cette quantité ?
	Combien d'erreurs ?	
	Combien de temps de travail ?	
	Combien de documents ?	

Source : http://www.anfh.asso.fr/index.php